

Verbraucherschutz-Pegel: Defizite beim Kundenservice von Unternehmen

Regelmäßig kommen Menschen zu uns in die Beratung, die ihre Probleme im direkten Austausch mit den verantwortlichen Unternehmen nicht lösen können. Welche Erfahrungen machen Hamburgerinnen und Hamburger mit dem Kundenservice von Anbietern? Der aktuelle Verbraucherschutz-Pegel liefert Antworten.



© Freepik.com

DAS WICHTIGSTE IN KÜRZE

1. Zwei von drei befragten Hamburger Verbrauchern oder Verbraucherinnen hatten in den letzten 12 Monaten Kontakt zum Kundenservice eines Unternehmens.

2. Von allen Kontakten mit Anbietern waren 30 Prozent nicht zufriedenstellend.
3. Die meisten negativen Kontakte traten im Bereich Telekommunikation auf, gefolgt von Finanzen und Versicherungen, Shops und Energie.
4. Bei der Kontaktaufnahme wurden häufig die lange Wartezeit in der Hotline, fehlende Hilfestellungen und eine mangelnde Dokumentation moniert.
5. Die Verbraucherzentrale Hamburg rät, Beschwerden grundsätzlich schriftlich per Einschreiben bei Unternehmen einzureichen und dabei Fristen für die Beseitigung der Probleme zu setzen.

Stand: 23.06.2023

Das Leben besteht aus Verträgen – etwa über Telekommunikations- oder Finanzdienstleistungen, zur Energieversorgung, in der Mobilität oder schlicht bei Käufen. Eine gute Kommunikation zwischen Unternehmen und ihren Kundinnen und Kunden ist wichtig. Doch Verbraucherinnen und Verbraucher berichten regelmäßig von Problemen. Wir blicken im Rahmen einer aktuellen Umfrage gemeinsam mit der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz auf die Situation in Hamburg.

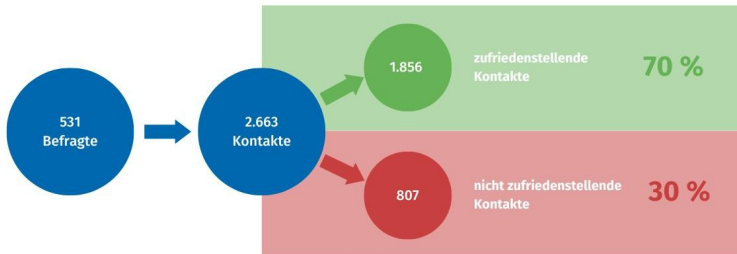
Etwa zwei von drei befragten Hamburgerinnen bzw. Hamburgern (knapp 65 Prozent) haben demnach in den vergangenen 12 Monaten Kontakt zum Kundenservice von Unternehmen aufgenommen. Die Anzahl der Kontakte war dabei sehr unterschiedlich – von einem Kontakt (17 Prozent) bis zu 10 und mehr Kontakten (15 Prozent). Frauen und Befragte über 50 Jahre wendeten sich ein wenig häufiger an einen Kundenservice – durchschnittlich viermal im Jahr.

Wichtige Ergebnisse im Überblick

- Ein gutes Drittel (35 Prozent) aller Befragten gab an, in den vergangenen 12 Monaten mindestens einen negativen Kontakt mit dem Kundenservice eines Unternehmens gehabt zu haben.
- Von allen Kontakten, die die Befragten in den vergangenen 12 Monaten hatten (einfache und mehrfache Kontakte) waren insgesamt 70 Prozent zufriedenstellend

und 30 Prozent nicht zufriedenstellend.

Wie viele Ihrer Kontakte zum Kundenservice sind zufriedenstellend verlaufen? Wie viele nicht zufriedenstellend?



Datenbasis: Alle Befragten (n = 531)

© Verbraucherzentrale Hamburg

- Die meisten nicht zufriedenstellenden Kontaktaufnahmen erfolgten im Bereich Telekommunikation, gefolgt von Finanzen und Versicherungen, Shops sowie Energie. Die häufige Nennung des Telekommunikationsbereichs deckt sich mit den Erfahrungen der Verbraucherzentrale bei Beratungen.

Aus welcher Branche stammt das Unternehmen, mit dem Sie in den zurückliegenden 12 Monaten den letzten nicht zufriedenstellenden Kontakt hatten?

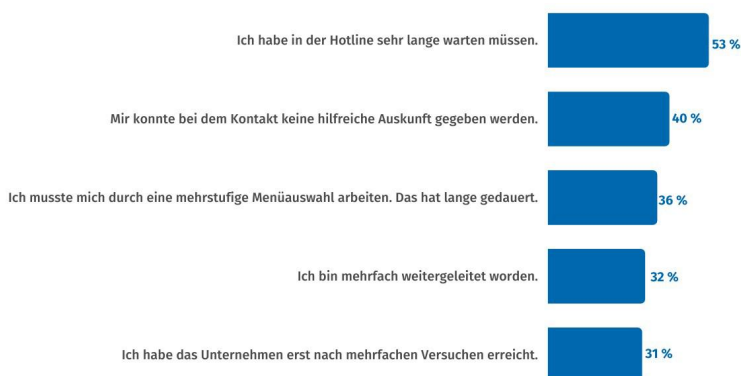


Datenbasis: Befragte mit nicht zufriedenstellendem Kontakt (n = 363)

© Verbraucherzentrale Hamburg

- Bei den nicht zufriedenstellenden Kontaktaufnahmen waren die Anliegen der Befragten sehr vielfältig – von reinen Informationsanliegen, über Vertragsangelegenheiten bis hin zu Reklamationen. 5 Prozent der Befragten wandten sich wegen nicht gewünschter Verträge an den Kundenservice.
- Durchschnittlich wurden zwei verschiedene Wege zur Kontaktaufnahme genutzt. Nach den telefonischen Kontaktwegen (69 Prozent) wurden über die Website zur Verfügung stehende Möglichkeiten gewählt (53 Prozent). Ältere suchten insbesondere per Telefon den Kontakt (78 Prozent), Jüngere (56 Prozent) und Personen im mittleren Alter (59 Prozent) nutzen auch die Websites der Unternehmen stark.
- Bei der Kontaktaufnahme wurde häufig die lange Wartezeit in der Hotline (53 Prozent) genannt und moniert, dass keine hilfreiche Auskunft gegeben werden konnte (40 Prozent). Ein großes Problem stellte auch die mangelnde Dokumentation der Kontaktanliegen und der getroffenen Verabredungen dar.

Wie sahen die Schwierigkeiten bei der Kontaktaufnahme aus?



Datenbasis: Befragte mit nicht zufriedenstellendem Kontakt (n = 363)

© Verbraucherzentrale Hamburg

- Bei knapp der Hälfte (48 Prozent) der negativen Erlebnisse konnte das Anliegen bei Erstkontakt nicht gelöst werden.
- 55 Prozent aller Befragten gaben an, irgendwann schon einmal auf eine weitere Verfolgung ihres Kundenservice-Anliegens verzichtet zu haben, zum Beispiel, weil sie keine hilfreiche Auskunft erhalten hatten, niemanden erreicht hatten oder ihnen die Verfolgung ihres Anliegens zu kompliziert erschien.

Hinweise zur Methodik

Die Untersuchung wurde als repräsentative Befragung von der Gelszus rmm Marketing Research GmbH als Online-Befragung durchgeführt. Sie lief vom 17. bis zum 24. April 2023 und richtete sich an Personen ab 18 Jahren aus Hamburg, die in den vergangenen 12 Monaten Kontakt zum Kundenservice von Unternehmen aufgenommen hatten. Die Stichprobe umfasst 531 Personen. Sie ist repräsentativ im Hinblick auf Alter und Geschlecht.

UNSER RAT

Wichtige Anliegen, wie zum Beispiel die Störung des Internets oder die Mangelhaftigkeit einer Ware, sollten Sie einem Unternehmen immer schriftlich mitteilen und eine Frist zur Beseitigung setzen. Damit Ihre Beschwerde tatsächlich ankommt, sollten Sie diese per Einschreiben übermitteln. Denn nur wenn Sie nachweisen können, dass Sie einen Anbieter aufgefordert haben, ein Problem zu beheben, können Sie gegebenenfalls weitere Rechte wie eine Kündigung oder einen Rücktritt durchsetzen.

Über den Hamburger Verbraucherschutz-Pegel

Der Hamburger Verbraucherschutz-Pegel fragt seit 2016 jährlich Themen ab, die die Hamburgerinnen und Hamburger bewegen. Bisher führte die Verbraucherzentrale Hamburg die Online-Befragung jeweils zu verschiedensten Themen als nicht repräsentatives Stimmungsbild durch. Seit diesem Jahr findet die Umfrage quartalsweise und repräsentativ statt. Abgefragt wird nunmehr jeweils ein aktuelles Thema.

© Verbraucherzentrale Hamburg e. V.

<https://www.vzhh.de/themen/umfragen/verbraucherschutz-pegel-defizite-beim-kundenservice-von-unternehmen>